

# Competencias documentales, textuales y enunciativas para un nuevo profesional de la comunicación

**LLUÍS MAS MANCHÓN**

Profesor visitante  
Universidad Pompeu Fabra  
Roc Boronat, 138  
08018 Barcelona  
E-mail: lluis.mas@upf.edu

**COMPETENCIAS DOCUMENTALES, TEXTUALES Y ENUNCIATIVAS PARA UN NUEVO PROFESIONAL DE LA COMUNICACIÓN**

**RESUMEN:** Mientras el mercado laboral de la comunicación vive una crisis estructural, las competencias comunicativas son las más valoradas por las empresas, las instituciones y la sociedad. Los planes de estudios de los grados en comunicación necesitan adaptarse a esta realidad mediante la creación de nuevos modelos docentes basados en la articulación de conocimientos y destrezas de ámbitos comunicativos diferentes. En particular, este artículo presenta un modelo que combina las competencias documentales, textuales y orales como dimensiones de un proceso comunicativo integral. Para ello, se desarrollan los criterios informativos de recuperación, selección y configuración de la información en función de las claves lingüísticas y cognitivas de la redacción textual, y de la estructura acústica y expresiva del discurso oral. Los diferentes niveles de cada dimensión son solidarios y recursivos entre sí en el marco de un proceso de la estrategia comunicativa.

**PALABRAS CLAVES:** discurso informativo; estructura enunciativa; competencias docentes; texto; criterios informativos.

**SUMARIO:** 1. Introducción. 2. Competencias documentales profesionales. 3. Competencias textuales profesionales. 4. Competencias enunciativas profesionales. 5. Modelo. 6. Conclusiones.

**INFORMATION, WRITING AND ANNOUNCING COMPETENCES FOR THE NEW COMMUNICATION PROFESSIONAL**

**ABSTRACT:** While the communication labor market is struggling within a structural crisis, communication skills are most valued by companies, institutions and society. The curricula of the degrees in communication need to adapt to this reality by creating new teaching models based on the articulation of knowledge and skills from different communication fields. In particular, this article presents a model that combines the documentary, textual and oral skills as dimensions of an integrated communication process. To do this, this article presents the basic criteria to retrieve, select and structure information based on the linguistic and cognitive keys of writing, and the acoustic and expressive structure of oral speech. The different levels of these dimensions are recursively dependent with each other as part of a strategic and comprehensive communication process.

**KEY WORDS:** information discourse; announcing structure; learning outcomes; text; information criteria.

**SUMMARY:** 1. Introduction. 2. Search Professional competences. 3. Writing professional competences. 4. Oral professional competences. 5. Model. 6. Conclusions.

**COMPÉTENCES DOCUMENTALIS- TES, TEXTUELLES ET ÉNONCIATIVES POUR UN NOUVEAU PROFESSIONNEL DE L'INFORMATION**

**RÉSUMÉ:** Alors que le marché de travail de la communication vive une crise structurelle, les compétences communicatives sont les plus valorisées par les entreprises, les institutions et la société. Les cursus des études en communication ont besoin de s'adapter à cette réalité moyennant la création d'un nouveau modèle d'enseignement basé sur l'articulation des connaissances et des habilités de milieux communicationnels différents. En particulier, cet article présente un modèle qui combine les compétences sur la gestion de documents, des compétences textuelles et des compétences orales comme dimensions d'un processus communicatif intégral. Pour ce faire, les critères informatifs de récupération, sélection et configuration de l'information sont développés en fonction des clés linguistiques et cognitives de la rédaction textuelle, et de la structure acoustique et expressive du discours oral. Les différents niveaux de chaque dimension sont solidaires et récursifs les uns des autres dans le cadre d'une stratégie communicative.

**MOTS CLÉS:** discours de l'information; structure informative; compétences d'enseignement; texte; critère informatives.

**SOMMAIRE:** 1. Introduction. 2. Compétences documentaires professionnelles. 3. Compétences textuelles professionnelles. 4. Compétences orales professionnels. 5. Model. 6. Conclusions.

<b>Fecha de Recepción</b>	08/07/2016
<b>Fecha de Revisión</b>	06/06/2017
<b>Fecha de Aceptación</b>	26/06/2017
<b>Fecha de Publicación</b>	01/12/2017

## Competencias documentales, textuales y enunciativas para un nuevo profesional de la comunicación

LLUÍS MAS MANCHÓN

### 1. INTRODUCCIÓN

En la sociedad de la información, las profesiones vinculadas a la información y comunicación sufren una importante crisis de intrusismo laboral (Georgiana Safta, 2015), precariedad (Moreau y Leathwood, 2006) y escasa especificidad (Jeffrey y Brunton, 2012; van Ruler y Lange, 2003). Si bien esta situación cambia según los diferentes sectores y países (Linke & Oliveira, 2015), los informes oficiales disponibles apuntan en esta dirección para el caso de España (INE, 2015) y Europa (ISIC) (UN, 2008).

Esta paradoja ha sido el patrón dominante en los últimos años, sobre todo entre los graduados de periodismo y comunicación audiovisual. Sin embargo, las competencias comunicativas han sido y siguen siendo muy valoradas en todos los ámbitos laborales (Guinau *et al.*, 2017; Wenger y Owens, 2012; Conrad y Newberry, 2012; Lowden *et al.*, 2011). Cada vez son más los graduados en documentación que encuentran trabajo en el amplio sector de la comunicación, el marketing y las tecnologías de la información (Moreiro *et al.*, 2009), y cada vez son más los graduados en estudios en comunicación que encuentran trabajo en empresas de cualquier sector empresarial (Abadal, Borrego y Serra, 2009; Ferrer, 2008).

En la era posinternet, han aparecido gran cantidad de perfiles basados en competencias transversales, muchas de ellas informativas o comunicativas. Entre las competencias comunicativas más valoradas, se sitúa la gestión integral de cualquier tipo de información (científica, técnica, legal, comercial, financiera, normativa, cultural...) (McBain *et al.*, 2016; Ferrer, 2008), acompañada de la producción de un texto escrito (Debrine-Masclé, 2013) y su eventual exposición oral en contextos interpersonales, grupales, mediáticos, formales o informales, dialogados o monologados, etc. (Jackson, 2014; Salas-Velasco, 2012). Estas tres competencias (documentales, periodísticas y retórico-verbales) suelen aparecer desconectadas entre sí en diferentes asignaturas del sistema educativo español (Martínez González, 2016). Sólo en algunas ocasiones se trabaja la expresión oral (oratoria o locución) junto con estrategias y destrezas en la expresión escrita (Martos-Montes, 2010). Sin embargo, este tipo de competencias comunicativas comienzan a estar presentes en los planes de estudios de todo tipo de grados en ciencias sociales y humanas, escuelas de negocios y finanzas, e incluso ciencias exactas (Conrad y Newberry, 2012). Además, según un estudio de Gallego-Ortega y Rodríguez-Fuentes (2015), los estudiantes universitarios consideran que las competencias comunicativas deben tener un papel más importante en el desempeño docente y en los planes de estudio.

Desde los estudios en comunicación, es necesario plantear nuevos modelos teóricos al servicio de la innovación docente y la investigación como respuesta a las demandas del mercado laboral, el ámbito institucional y el contexto sociocultural (Wenger y Owens, 2012; Paterson y Domingo, 2008). Estos modelos deben articular teorías, conocimientos y habilidades diferentes para crear nuevos perfiles profesionales de la comunicación.

El objetivo de este artículo es diseñar un modelo que conjugue estos tres niveles competenciales en sus diferentes fases de elaboración: la documentación o elaboración formal del texto, su redacción simple y sintética, y su enunciación o defensa oral ante un público, o a través de medios tecnológicos o en actos públicos. En conjunto, este modelo intenta institucionalizar una práctica que hasta el momento se apoya en la intuición, en la experiencia laboral y en teorías parciales de disciplinas como el periodismo, la documentación, la lingüística, la oratoria, la retórica, la dialéctica... Este modelo es finalmente presentado como una estructura discursiva con tres dimensiones integradas y solidarias al servicio de un objetivo estratégico. Este modelo debe servir para conocer y desarrollar las claves docentes y profesionales de este nuevo perfil de la comunicación.

## 2. COMPETENCIAS DOCUMENTALES PROFESIONALES

La primera fase en la elaboración de un texto es documental. Este aspecto cobra especial importancia en la era digital, pues las posibilidades documentales se han multiplicado (Micó-Sanz, Masip-Masip y García-Avilés; 2009). Aunque los perfiles tradicionales del profesional de la información seguirán siendo una importante salida profesional para gran parte de los graduados (Tejada-Artigas, 2013), existe un conjunto de tareas documentales a las que se debe enfrentar cualquier ciudadano y cualquier contratado de forma diaria en el marco de diferentes procesos informativos y comunicativos (Abadal, Borrego y Serra, 2012). Es importante plantear los principales criterios documentales en función del tipo de proceso comunicativo (argumentativo, narrativo, explicativo, instruccional, informe o informativo, etc.). En general, los criterios más importantes que deben regir la búsqueda de la información en un ámbito temático son la novedad (*novelty*) (Kumaran y Maguire, 2009) y la relevancia (Xu y Yin, 2008). Otros criterios son la accesibilidad de la información, la magnitud o nivel de afectación física, social, geográfica, económica, cultural... de la información, la jerarquía de los elementos informativos y la proximidad (geográfica y simbólica) del hecho informativo.

Estos criterios se traducen en palabras-clave de búsqueda que enmarcan el universo informativo del proceso comunicativo. Hay tres tipos de palabras-clave: las de novedad, las temáticas y las discursivas. Estas palabras-clave son seleccionadas en función de criterios cualitativos y cuantitativos. Desde una aproximación funcional a la generación de textos (Halliday, 1985), la división entre palabras novedosas y temáticas se rige por la inten-

ción comunicativa, sintetizada por la voluntad de transmitir una información desconocida por el receptor en el marco de otras informaciones ya conocidas. El trabajo con palabras clave ha dado lugar a estructuras temáticas con importantes aplicaciones en ámbitos como la computación lingüística – recuperación, clasificación y generación automática de documentos– o la documentación –ontologías, redes, tesauros, web semánticas... (García-Marco, 2007). La estructura de los primeros se apoya en modelos y herramientas estadísticas, mientras que el segundo prioriza el valor semántico y pragmático de las categorías a través de una articulación de las clases, propiedades e individuos de los elementos (Pedraza, Codina y Rovira, 2007). El mayor reto de este campo de trabajo es establecer un esquema conceptual del contenido de los textos, lo que debe ser beneficioso tanto para la recuperación de información producida como para la producción de información recuperable. Para ello, se debe tener en cuenta, por una parte, la estructura discursiva (léxica, semántica, sintáctica y pragmática) del texto (van-Dijk, 1990), y, por otra, la estructura cognitiva que ese texto lleva implícita (Berninger, 2000). Estas dos aproximaciones inspiran el análisis de los tres ámbitos competenciales aquí tratado.

Las palabras-clave de novedad tienen un valor casi exclusivamente semántico. Baker (2004) prioriza los nombres propios y las palabras “*aboutness*”. Además, los verbos de acción, los nombres propios o las cifras suelen aglutinar la novedad del discurso (Rodríguez-Bravo y Mas-Manchón, 2011). Las palabras-clave temáticas forman parte de un vocabulario estable de uso común (Silva y Lopes, 2010). En general, las palabras-clave son versátiles, es decir, son importantes en virtud del tipo de texto y de los objetivos del emisor. Por ejemplo, la palabra *héroe* puede servir para caracterizar el discurso literario del resto de géneros (periodístico, científico...), pero no servirá para caracterizar los diferentes géneros literarios entre sí. Según la Latent Dirichlet Allocation (Blei, Andrew y Jordan, 2003), todo documento puede ser clasificado por un tema y cada tema viene definido en función de diferentes criterios: el *quién* (personaje conocido), el *qué* (economía, política, finanzas...), el *cuándo* (histórico, actual, atemporal), el *cómo* (informativo, persuasivo...), el *dónde* (geográfico) y el *por qué* (argumentativo, descriptivo...).

Las palabras-clave que enmarcan la búsqueda documental predeterminan una serie de temas. Por tanto, esta selección de palabras-clave debe adoptar un punto de vista de acuerdo a la intención comunicativa del proceso. La naturaleza abstracta del código lingüístico facilita la construcción de un discurso jerárquico de unidades informativas que pueden complementar, explicar o subordinar las unidades anteriores o posteriores (Tyler, 2013; Grosz y Sidner, 1986). A partir de la novedad como elemento principal, se establece una jerarquía temática y sub-temática (*topicability*) (Xu y Yin, 2007). Las unidades informativas temáticas están conectadas de una forma exhaustiva, conectiva, unívoca y adyacente (Taboada y Mann, 2006). La intención comunicativa conlleva una estructura atencional (conceptual) que

debe tener la máxima correspondencia con la estructura lingüística (retórica), según el modelo dimensional de Alarmargot y Fayol (2009). Por lo tanto, las unidades novedosas deben corresponderse con los núcleos de la estructura temática como guía para el procesamiento de la información.

En suma, el proceso de búsqueda, selección y clasificación documental debe seguir los criterios de novedad y jerarquía temática mediante palabras-clave al servicio de la intención o ángulo interpretativo del acto comunicativo. El mensaje se dirime entre la información novedosa y la información temática en una proporción equilibrada.

### 3. COMPETENCIAS TEXTUALES PROFESIONALES

Los documentos escritos de acuerdo a los criterios documentales tienen más posibilidades de ser recuperados. Y los documentos más fácilmente recuperados son los que determinan la estructura retórica y conceptual del futuro texto. Por tanto, el redactor o periodista polivalente actual (Paterson; Domingo, 2008), o cualquier profesional con funciones comunicativas, deberá asumir las funciones documentales de las que se alimenta su texto (Micó-Sanz; Masip-Masip; García-Avilés; 2009; Giménez, 2003).

La capacidad de redactar textos sencillos, breves y altamente comprensibles es una competencia muy valorada en las empresas actuales (Debrine-Masclé, 2013). Esta competencia está basada en dos aspectos (Alamargo y Fayol, 2009): los temas del texto (Matoti y Shumba, 2011) y las competencias instrumentales retóricas y lingüísticas (Pajares, 2003). Las segundas deben tener en cuenta el procesamiento de la información que hará el receptor y su estado motivacional (Tochinsky, 2006). La elección de palabras al escribir el texto debe basarse en la anterior estructura temática representada por palabras-clave. Además, este texto debe ser escrito pensando en una eventual enunciación verbal.

Por tanto, en primer lugar, las palabras-clave tienen una determinada morfología, que las hará reconocibles, sintácticamente usables y susceptibles de ser enunciadas oralmente. La microestructura silábica de la palabra debe facilitar una correcta lectura, mental o explícita (Shanahan, 2006). En general, se deben utilizar palabras cuyas sílabas combinen consonantes y vocales, y vocales abiertas y cerradas. Por otra parte, se deben emplear palabras eufónicas cuya morfología sea clara y reconocible visual y fonológicamente. Las palabras eufónicas tienen al menos tres sílabas, y combinan sílabas con vocales graves y abiertas (vocales “a”, “e”, “o”) con sílabas con vocales agudas y cerradas (“i” y “u”), así como consonantes con diferentes puntos de articulación.

En segundo lugar, además del valor morfológico de las palabras, es importante tener en cuenta su valor semántico. El valor semántico de las palabras está alineado con los criterios de configuración de las palabras-clave anteriores. Se utilizarán verbos de acción y pocos adjetivos, adverbios que

den ritmo a las frases y enfaticen las palabras importantes, y breves proposiciones subordinadas que expliquen las partes del discurso. En general, se deben emplear palabras cultas pero coloquiales, de semántica muy precisa y unívoca (Grabe y Kaplan, 1996).

En tercer lugar, la sintaxis del texto debe estar al servicio de estas palabras-clave diseminadas a lo largo del texto. Puesto que se plantea un texto oral, se impone un estilo de escritura conversacional. Por un lado, se trata de un lenguaje conciso -predominio de sintagmas nominales en frases cortas (30-36 sílabas/ frase, 15-17 palabras/frase)- y claro -verbos en forma activa y en indicativo, y palabras llanas y simples en giros directos. Por otro lado, la expresión conversacional debe tener la contundencia de una estructura sencilla “sujeto, verbo, predicado”. Se debe expresar una idea por cada frase.

Y en cuarto lugar, el texto, determinado por un léxico (con una forma y un significado) y una sintaxis, adquiere coherencia y cohesión en función del nivel pragmático o discursivo. Por una parte, todo discurso se caracteriza por un inicio, un desarrollo y un final totalmente integrados y coherentes (Wichmann, 2000). Esa integralidad es fundamental para constituir una unidad indivisible que debe ser procesada hasta el final (Charaudeau, 2003). La marcación en todos los niveles de las fases del discurso, especialmente su inicio y final, es el rasgo más importante de la teoría narrativa. La estructura del texto se caracteriza por presentar la información novedosa al principio, desarrollar los contextos temáticos y sub-temáticos y volver a presentar los elementos novedosos más importantes en orden inverso hasta el clímax final del discurso (la novedad principal con la que se abría el discurso). Por su parte, la capacidad de *storytelling* o de construir un relato de las cosas es clave para mantener la cohesión de la información, y conseguir así mantener la atención de los receptores hasta el final (Hoeken y Sinkeldam, 2014). El lenguaje escrito es una extensión funcional del arte de contar oralmente (Parr; Jesson y McNaughton, 2009; Halliday, 1990). De hecho, la oralidad es la base sobre la que se desarrolla el lenguaje y la capacidad de contar historias correlacionada con la capacidad de prestarles atención y procesarlas. El principal recurso para narrar es el ser humano en acción, pues propicia la implicación del público a través de la identificación y la proyección emocional con los personajes (Busselle y Bilandzic, 2009). En cierto sentido, contar es el arte de empatizar con el receptor. Siempre es conveniente poner en acción e interacción a personas reales o imaginarias, personificar cualquier elemento físico o psicológico, o utilizar ejemplos humanos y terrenales.

#### 4. COMPETENCIAS ENUNCIATIVAS PROFESIONALES

La tercera tarea de este modelo competencial es la verbalización del texto documentado y redactado. El primer nivel oral del acto atañe a la dicción y la pronunciación de las palabras que constituyen el texto. La activación fo-

nológica de una palabra verbalizada o leída (en virtud de su morfología) contribuye a una mayor atención y recuerdo de la palabra-clave (Baker *et al.*, 2014). La fuerza comunicativa de cada palabra-clave dependerá de su caracterización fonológica respecto del resto de palabras (Vitevitch y Goldstein, 2014). Por lo tanto, las palabras-clave deberán distribuirse en el texto con el objetivo de que su fonología diferencial sobresalga por encima de las palabras que le rodean.

En segundo lugar, la marcación del énfasis en el discurso es otra prioridad del orador. Mediante variaciones de intensidad, tono y ritmo, se conseguirá generar la prominencia o acento contrastivo (Rodero, 2015a). Se trata del principal rasgo estructural del discurso público, pues el acento atrae la atención hacia la información nueva y más importante (Mas-Manchón, 2014). Las palabras-clave de novedad tienen una gran marcación enfática: gran pico tonal, alargamiento de la sílaba acentuada y, en ocasiones, pausas asociadas. Las palabras-clave temáticas no están caracterizadas prosódicamente, mientras que las palabras-clave discursivas tienen un énfasis limitado al pico tonal. Es importante dosificar el acento contrastivo a lo largo de una curva entonativa entre pausas (Francuz, 2010), pues la naturalidad en el habla es clave para que el discurso sea creíble (Rodero; Mas-Manchón; Blanco 2014). Por tanto, el acento actuará de palanca del resto de formas que configuran el discurso oral (Ouden, 2004).

A nivel prosódico, en tercer lugar, la estructura del discurso implica la gestión de los tres rasgos acústicos de la prosodia: la intensidad, el ritmo y la entonación. La principal función comunicativa de la intensidad es afectiva: una intensidad alta significa autoridad, rabia, agresividad, ánimo, grandes cifras o grandes personajes..., mientras que una intensidad baja comunica tranquilidad, intimidad, tristeza o cercanía. El ritmo viene determinado por la marcación de sílabas, que es el parámetro fundamental para generar el ritmo *cadencial* del habla y concentrar la sonoridad tonal para poder articular una entonación estilizada y melódica. A partir de una duración mínima, cada sílaba puede ser alargada para enfatizar una palabra en razón del contenido semántico (información alegre, triste, urgente, graciosa...) y discursivo (formal, informal, reverencial, solemne, espontáneo, didáctico, institucional, etc.) de la información (Mas-Manchón, 2012). Y el tono o sonoridad en el habla viene determinada por la vibración de las cuerdas vocales en las vocales y algunas pocas consonantes. Además de su función semántica en el acento contrastivo, la principal función del tono es configurar una curva melódica de acuerdo al avance discursivo del texto.

La estructura intencional de la información y la estructura sintáctica y semántica (temática) del texto se corresponden con la siguiente estructura prosódica en las tres fases del mensaje (Tyler, 2013; Ouden, Noordman y Terken, 2009). En el planteamiento del acto de habla, se produce un inicio enfático cuya prominencia coincide con la palabra-clave de novedad. A continuación se sobrevienen al menos tres picos tonales en descenso (*down-trend*). La función enunciativa del discurso se caracteriza por una sucesión

de *downtrends* separados por pequeñas pausas respiratorias (*resets*). El tono medio (tesitura) debe ser alto y el ritmo sostenido, alrededor de las 180 palabras por minuto, 170 si la información tiene una alta complejidad y 190 si es de baja complejidad (Rodero, 2015b). A continuación, los fragmentos de desarrollo del texto hablado vienen representados por *plateaus* divididos por picos tonales o prominencias y pausas eventuales, con un ritmo ligeramente más lento y variable (narratológico). Al final del desarrollo de la acción, se producen picos en ascenso (*uptrends*) hasta una caída acentuada y una gran prominencia final seguida de la coda de final de discurso.

Por último, la marcación prosódica del texto oral debe realizarse de acuerdo a una serie de técnicas de oratoria del discurso público. En general, las técnicas de comunicación verbal están destinadas a gestionar la atención (Jones, Fazio y Vasey, 2011). Así, la quinésica, la prosémica, las posturas posturales, los gestos o las expresiones, o la mirada (Clark y Greatbatch, 2011), deben estar al servicio del texto oral. Según Breakey (2005), los principales problemas del habla en público son: insuficiencia respiratoria, escasez de pausas y de inflexiones tonales, ausencia de contacto visual, uso inapropiado de gestos y una deficiente estructura del discurso. Por ejemplo, un gesto de la cabeza deberá ir acompañada de una mirada fija, de una marcación postural y de un alargamiento silábico con pausa en la palabra-clave que aglutina la novedad de un discurso. Tres aspectos son importantes para superar estos problemas. En primer lugar, se debe conocer la estructura del discurso –para lo que es conveniente sustentar la enunciación sobre la estructura informativa y textual del proceso. En segundo lugar, todos los elementos comunicativos de nuestro entorno y de nuestra voz deben estar concentrados en la transmisión de ese discurso estructurado. Y en tercer lugar, la práctica, la concentración y autoconfianza son claves.

## 5. MODELO

Este artículo ha desarrollado las tres dimensiones -documental, textual y verbal- de un nuevo ámbito competencial demandado en las empresas e instituciones actuales. El objetivo era articular estos tres campos de conocimiento como dimensiones de un proceso de elaboración integral de un texto documentado, redactado y verbalizado. Aunque la articulación de esas tres dimensiones es novedosa, en los últimos años están surgiendo propuestas que trabajan las competencias comunicativas en sentido general con aplicaciones en la comunicación médico-paciente (González Olaya *et al.*, 2015), la comunicación científica (Dugareva *et al.*, 2014) o la didáctica (Del Moral *et al.*, 2016).

Como puede verse en la Figura 1, en el modelo que se presenta, cada dimensión contiene cuatro fases conectadas de forma solidaria y recursiva entre sí. El resultado es una estructura tridimensional en cuatro niveles (Figura 1):



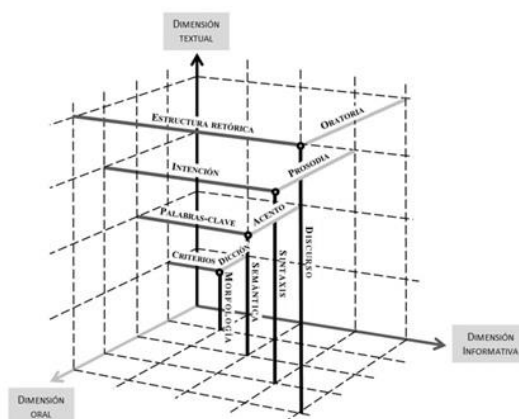


Figura 1: Modelo competencial para la selección, redacción y presentación de la información.  
Fuente propia

Como se ve en la figura (primer nivel, cubo interior), los “criterios” de búsqueda y selección de la información en un área de conocimiento se materializan en unas palabras con una determinada “morfología”, que deberán ser pronunciadas correctamente en la exposición oral del texto (“dicción”). En segundo lugar (segundo nivel, segundo cubo), el contenido del texto determinará el uso de unas “palabras-clave” que deberán ser “acentuadas” de acuerdo a su función “semántica” en el proceso. En tercer lugar, la “intención” del texto está alineada con unas formas “sintácticas” y unas formas “prosódicas” (tercer cubo). Y en cuarto lugar (cubo exterior que engloba al resto), el “discurso” tiene una estructura “retórica” (temática) de la que dependerá recursivamente la actuación verbal del orador (“oratoria”). La integralidad del modelo se completa en el momento que la actuación verbal se constituya en un documento que tendrá todas las claves (documentales, textuales y orales) para ser recuperado, seleccionado..., y reelaborado en el subsiguiente proceso de elaboración discursiva.

En suma, los tres ámbitos competenciales son las tres dimensiones estructurales de este modelo integral. Y el conjunto de las cuatro fases son los niveles de la estructura. Este modelo es, por una parte, un proceso discursivo que en su conjunto contiene las claves funcionales de la recuperación, la selección, la redacción, la *oralización* y la clasificación de la información. Y por otra, un proceso cognitivo que contiene las claves funciones de la intención, la atención, la comprensión, la expresión y el procesamiento de la información.

En ocasiones, estos roles comunicativos se realizan de forma colectiva y múltiple en el seno de una empresa o institución, por lo que sólo se mantendrá el éxito del proceso si cada sujeto lo conoce a la perfección y hace una contribución individual a su estructura global. Ni siquiera se debe entender este modelo como una propuesta lineal que siempre parte de la documentación, sino que se trata de un bucle iterativo en que todo enunciar,

todo redactar y todo seleccionar es un proceso en constante funcionamiento como parte de una red más amplia de roles o tareas profesionales. Por tanto, sólo el hecho de redactar sobre un tema puede dar con las palabras-clave de búsqueda de textos que enmarcaran el texto, como ocurre con la técnica de *brainstorming*. Igualmente, la enunciación es en sí misma un mecanismo de redacción textual. Y la documentación tiene la capacidad de transformar ideas abstractas en palabras lista para ser usadas durante un discurso improvisado.

## 6. CONCLUSIONES

Este artículo ha pretendido avanzar en la integración de tres ámbitos comunicativos tradicionalmente separados. En la actual sociedad del conocimiento y de la información, proliferan los puestos de trabajo en que se demandan competencias básicas de documentación, redacción y expresión oral, entre otros conocimientos y habilidades. La integración de estas tres competencias ha dado lugar a un nuevo perfil comunicativo y a un nuevo *know-how*. Este perfil polivalente, muy demandado en la actualidad, no va en detrimento de las figuras clásicas especializadas en cada ámbito, que seguirán existiendo.

Más bien, se ha intentado instaurar un nuevo campo de conocimiento basado en una aproximación general, teórica y práctica, a la documentación, la redacción y la oratoria. Estas tres áreas son procesales y recursivas de un nuevo ámbito competencial. Este ámbito representa un avance en las competencias comunicativas que deben ser trabajadas en los planes de estudio de comunicación, pues responde a necesidades de las empresas e instituciones. Para ello, se debe tomar el discurso público como un acto de transmisión informativa en dónde la eficacia comunicativa depende en gran medida del resultado de someter los rasgos estructurales de la persuasión (la retórica o intención) y el entretenimiento (el relato o narración) a los objetivos de transmisión informativa sobre hechos de una realidad empírica o abstracta (mediática) y según unos rasgos acústicos y formales de la voz.

Esta perspectiva responde además a las necesidades de un mercado dinámico, por lo que la meta es promover la transferencia de conocimiento de las teorías académicas a las prácticas profesionales. El trabajo en competencias básicas, específicas y transversales debe servir para reforzar la idea de un experto en comunicación que trascienda a la idea tradicional de periodista, publicista, documentalista...

El profesional actual es un profesional con conocimientos especializados y destrezas transversales. Las segundas incluyen la capacidad de trabajo, el liderazgo, la concentración y el autocontrol, la toma de decisiones, la empatía, el trabajo en equipo o las competencias comunicativas (Hynes, 2012; Conrad y Newberry, 2012). De hecho, gran parte de estas "habilidades" están basadas en un conocimiento básico y una práctica intensiva sobre una rápida gestión, ordenación y presentación de la información de forma que el

profesional o el grupo de profesionales sea capaz de hilvanar un discurso o adaptarse a los vaivenes discursivos de la situación en tiempo real, tomando informaciones propias o de otros, dando coherencia y cohesión a un texto virtual, y atrayendo la atención de los receptores (en un auditorio, una reunión o en los medios) a través de la melodía, el ritmo o los gestos de su intervención. En conjunto, estos elementos hacen de la comunicación algo agradable, gratificante, atractivo, entretenido, persuasivo e informativo.

Naturalmente, este modelo no profundiza en el conocimiento de cada área, sino que resulta hasta cierto punto superficial. Su novedad reside en la articulación del conocimiento básico en estas tres áreas para modelar el discurso público sobre información especializada. Por tanto, esta propuesta precisa ser testada como metodología docente y como modelo teórico de futuro.

Los perfiles profesionales en la actualidad son transversales por naturaleza. Los estudios específicos de cada conjunto de competencias deben profundizar en su integración desde un punto de vista teórico, estratégico y técnico. Se trata de una necesidad socioeconómica, cultural y laboral.

#### REFERENCIAS

- ABADAL, E., BORREGO, À. & SERRA-PÉREZ, R. (2012): "Mercado laboral de profesionales de la información: evolución de la oferta y de los perfiles ocupacionales", *Bid Textos Universitaris de Biblioteconomia i Documentació*, 29.
- LAMARGOT, D. & FAYOL, M. (2009): "Modelling the Development of Written Composition", Beard, R., Myhill, D., Riley, J. y Nystrand, M. (coord.): *The Sage Handbook of Writing Development*, London: Sage, pp. 23-47.
- BAKER, P. (2004): "Querying Keywords Questions of Difference, Frequency, and Sense in Keywords Analysis", *Journal of English Linguistics*, 32, 4, pp. 346-359.
- BAKER, I., TAKASHIMA, A., VANHELL, J. G., JANZEN, G. & MCQUEEN, J. M. (2014): "Competition from unseen or unheard novel words: Lexical consolidation across modalities", *Journal of Memory and Language*, 73, pp. 116-130.
- BERNINGER, V. W. (2002): "Development of language by hand and its connections with language by ear, mouth, and eye", *Topics in Language Disorders*, 20, 4, pp. 65-84.
- BLEI, D. M., NG, A. Y. & JORDAN, M. (2003): "Latent Dirichlet allocation", *Journal of Machine Learning Research*, 3, pp.993-1022.
- BREAKEY, L. K. (2005): "Fear of public speaking—the role of the SLP", *Semin. Speech Lang.* 26, 2, pp. 107-117.
- BUSSELLE, R. & BILANDZIC, H. (2009): "Measuring narrative engagement", *Media Psychology*, 12, 4, pp. 321-347.
- CHARADEAU, P. (2003): "El discurso de la información: la construcción del espejo social", Barcelona: Gedisa.
- CLARK, T. & GREATBATCH, D. (2011): "Audience perceptions of charismatic and non-charismatic oratory: The case of management gurus", *The Leadership Quarterly*, 22, pp. 22-32.

- CONRAD, D. & NEWBERRY, R. (2012): "Identification and Instruction of Important Business Communication Skills for Graduate Business Education", *Journal of Educators for Business*, 87, pp. 112-120.
- DEBRINE-MASCLE, D. (2013): "Writing Self-Efficacy and Written Communication Skills", *Business Communication Quarterly*, 20, 10, pp. 1-10.
- DEL MORAL, M. E., VILLALUSTRE, L. & NEIRA, M. DEL R. (2016): "Relatos digitales: activando las competencias comunicativa, narrativa y digital en la formación inicial del profesorado", *Ocnos: Revista de Estudios sobre Lectura*, 15, pp. 22-41.
- DUGAREVA, E. A., DIÉGUEZ BASTISTA, R. & PÉREZ SÁNCHEZ, N. (2014): "Modelo didáctico del proceso de formación comunicativa científica escrita de los estudiantes universitarios", *Pedagogía Universitaria*, XIX (4).
- FERRER, A. (2008): "Información en la empresa para innovar y competir", *El profesional de la información*, 17, 5, pp. 481-486.
- FRANCUZ, P. (2010): "The impact of audio information intonation on understanding television news content", *Psychology of Language and Communication*, 14(1), pp. 71-86.
- GALLEGO-ORTEGA, J. L. & RODRÍGUEZ-FUENTES, A. (2015): "Competencias comunicativas de maestros en formación de educación especial", *Educ. Educ.*, 18 (2), pp. 209-225.
- GARCÍA-MARCO, F. J. (2007): "Ontologías y organización del conocimiento: retos y oportunidades para el profesional de la información", *El profesional de la información*, 16, 6, pp. 541-550.
- GEORGIANA SAFTA, C. (2015): "Cross-Curricular Competencies Access Path to Professional Development", *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 203, pp. 348-354.
- GIMÉNEZ, E. (2003): "Periodista y documentalista ¿Dos o uno?", IV Congreso Nacional de Periodismo Digital.
- GONZÁLEZ OLAYA, H. L., URIBE PÉREZ, C. J. & DELGADO RICO, H. D. (2015): "Las competencias comunicativas orales en la relación médico-paciente en un programa de medicina de una universidad de Colombia: una mirada desde el currículo, los profesores y los estudiantes", *Educación Médica*, 16, 4: 227-233.
- GRABE, W. & KAPLAN, R. B. (1996): "Theory & Practice of Writing", Essex, UK: Addison Wesley Longman Limited.
- GROSZ, B. J. & SIDNER, C. L. (1986): "Attention, intentions, and the structure of discourse", *Computational Linguistics archive*, 12, 3, pp. 175-204.
- GUINAU SELLES, M., PLAYÀ POUS, E., AULINAS JUNCÀ, M., ROSELL ORTIZ, L. & RIVERO MARGINEDAS, LL. (2017): Improving Transversal Competences by using Wikis in Collaborative Work. *JOTSE*, 7(2): 172-183.
- HALLIDAY, M. A. K. (1985): "An introduction to functional grammar", Oxford and New York: Oxford University Press.
- HALLIDAY, M. A. K. (1990): *Spoken and written language*, Oxford: Oxford University Press.
- HOEKEN, H. & SINKELDAM, J. (2014): "The Role of Identification and Perception of Just Outcome in Evoking Emotions in Narrative Persuasion", *Journal of Communication*, 64, pp. 935-955.
- INE. NATIONAL STATISTICS INSTITUTE OF SPAIN (2015): Unemployment rates by studies and

- gender (2014), Publicación electrónica:  
[http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica\\_C&cid=125736176918&menu=resultados&secc=1254736195128&idp=1254735976595](http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=125736176918&menu=resultados&secc=1254736195128&idp=1254735976595).
- ISIC (2008). International Standard Industrial Classification of All Economic Activities Revision 4. UN, Economic and Social Affairs, Statistical Papers, Series M, 4, Publicación electrónica: [https://unstats.un.org/unsd/publication/seriesM/seriesm\\_4rev4e.pdf](https://unstats.un.org/unsd/publication/seriesM/seriesm_4rev4e.pdf).
- HYNES, G. E. (2012): "Improving employees' interpersonal communication competencies: a qualitative study", *Business Communication Quarterly*, 75, 4, pp. 466-475.
- JACKSON, D. (2014): "Business graduate performance in oral communication skills and strategies for improvement", *The International Journal of Management Education*, 12, pp. 22-34.
- JEFFREY, L. & BRUNTON, M. (2012): "Professional identity: How communication management practitioners identify with their industry", *Public Relations Review*, 38, pp. 156-158.
- JONES, CH. R., FAZIO, R. H. & MICHAEL, W. (2012): "Attentional Control Buffers the Effect of Public Speaking Anxiety on Performance", *Social Psychological and Personality Science*, 3, 5, pp. 556-561.
- KUMARAN, D. & MAGUIRE, E. A. (2009): "Novelty signals: a window into hippocampal information processing". *Trends in cognitive sciences*, 13, 2, pp. 47-54.
- LINKEA, A. & OLIVEIRA, E. (2015): "Quantity or quality? The professionalization of social media communication in Portugal and Germany: A comparison", *Public Relations Review*, 41, pp. 305-307.
- LOWDEN, K., HALL, S., ELLIOT, D. & LEWIN, J. (2011): "Employers' perceptions of the employability skills of new graduates", Glasgow: Edge Foundation.
- MAS-MANCHÓN, LL. (2014): "Caracterización prosódica del foco de tema y rema en las noticias", *Círculo de lingüística aplicada a la comunicación*, 59, p. 25.
- MAS-MANCHÓN, LL. (2012): "Rhythm Structure in News Reading", *Brazilian Journalism Research*, 9, pp. 2.
- MARTÍNEZ GONZÁLEZ, M. (2016): "Propuesta Didáctica para el uso de la Lengua oral en el Aula de Lengua Castellana y Literatura", *Revista de Educación de la Universidad de Granada*, 23, pp.171-186.
- MARTOS-MONTES, R., CALLEJAS-AGUILERA, J. E., RAMÍREZ-FERNÁNDEZ, E. & ESTRELLA-CAÑADA, R. (2010): "Entrenamiento y evaluación de la expresión oral", *Iniciación a la investigación*, 4, c7, pp. I-VII.
- MATOTI, S. & SHUMBA, A. (2011): "Assessing the writing efficacy of post-graduate students at a university of technology in South Africa", *Journal of Social Sciences: Interdisciplinary Reflection of Contemporary Society*, 29, pp. 109-118.
- MCBAIN, B., DREW, A., JAMES, C., PHELAN, L., HARRIS, K. M. & ARCHER, J. (2016): "Student experience of oral communication assessment tasks online from a multi-disciplinary trial". *Education + Training*, 58(2), pp. 134-149.

- MICÓ-SANZ, J. LL., MASIP-MASIP, P. & GARCÍA-AVILÉS, J. A. (2009): "Periodistas que ejercen de documentalistas (¿y vice-versa?). Nuevas relaciones entre la redacción y el archivo tras la digitalización de los medios", *El profesional de la información*, 18, 3, pp. 284-290.
- MOREIRO-GONZÁLEZ, J. A., SÁNCHEZ-CUADRADO, S., MORATO-LARA, J. & TEJADA-ARTIGAS, C. (2009): "Creación de un corpus coordinado de competencias en Información y Documentación a partir de ofertas de empleo en España", *Risti*, 3, 6, pp.79-91.
- MOREAU, MARIE - PIERRE, & LEATHWOOD, C. (2006): "Graduates' employment and the discourse of employability: a critical analysis", *Journal of Education and Work*, 19, 4.
- OUDEN, H. Den, NOORDMAN, L. y TERKEN, J. (2009): "Prosodic realizations of global and local structure and rhetorical relations in read aloud news reports", *Speech Communication*, 51, 2, pp. 116-129.
- OUDEN, H. Den. (2004): *Prosodic realizations of text structure*, Holanda: Ipskamp, Enschede.
- PAJARES, F. (2003): "Self-efficacy beliefs, motivation, and achievement in writing: A review of the literature". *Reading & Writing Quarterly: Overcoming Learning Difficulties*, 19, pp. 139-158.
- PARR, J., JESSON, R. & MCNAUGHTON, S. (2009): "Agency and Platform: The Relationships between Talk and Writing", Beard, R., Myhill, D., Riley, J. y Nystrand, M. (coord.): *The Sage Handbook of Writing Development*, London: Sage, pp. 246-270.
- PATERSON, CH. & DOMINGO, D. (2008): "Making Online News. *The Ethnography of New Media Production*", New York: Peter Lang.
- PEDRAZA-JIMÉNEZ, R., CODINA, LL. & ROVIRA, C. (2007): "Web semántica y ontologías en el procesamiento de la información documental", *El profesional de la información*, 16, 6, pp. 569-578.
- RODERO, E. (2015a): "The principle of distinctive and contrastive coherence of prosody in radio news: an analysis of perception and recognition", *Journal of Nonverbal Behaviour*, 39, pp. 79-92.
- RODERO, E. (2015b): "Influence of Speech Rate and Information Density on Recognition: The Moderate Dynamic Mechanism", *Media Psychology*, online.
- RODERO, E., MAS-MANCHÓN, LL. y BLANCO, M. (2014). Will prosody win olympic Votes. En: *Proc. Of the 2014 ICA Congress on Communication and the good life*.
- RODRÍGUEZ-BRAVO, Á. & MAS-MANCHÓN, LL. (2011): "Inventario de palabras clave temáticas para la clasificación automática de noticias de televisión", *Anales de documentación*, 14, pp. 2.
- SALAS-VELASCO, M. (2012): "More than just good grades: candidates' perceptions about the skills and attributes employers seek in new graduates", *Journal of Business Economics and Management*, 13, 3, pp. 499-517.
- SHANAHAN, T. (2006): "Relations among oral. Language, Reading and Writing Development", MacArthur, Ch. A., Graham, S. y Jill, F. (coord.): *Handbook of Writing Research*, NewYork: Guilford, pp. 171-183.

- SILVA, J. & LOPES, G. (2010): "Towards Automatic Building of Document Keywords", *Coling 2010*, pp. 1149-1157.
- TABOADA, M. & MANN, W. C. (2006): "Rhetorical Structure Theory: looking back and moving ahead", *Discourse Studies*, 8, 423.
- TEJADA-ARTIGAS, C. (2013): "Profesión y formación universitaria en 2012", *Anuario ThinkEPI*, 7, pp. 17-23.
- TOCHINSKY, L. (2006): "The Emergence of Writing", MacArthur, Ch. A., Graham, S. y Jill, F. (coord.): *Handbook of Writing Research*, NewYork: Guilford, pp. 83-95.
- TYLER, J. (2013): "Prosodic correlates of discourse boundaries and hierarchy in discourse production", *Lingua*, 133, pp.101-126.
- XU, Y. & YIN, H. (2008): "Novelty and Topicality in Interactive Information Retrieval", *Journal of the American Society for Information Science and technology*, 59, 2, pp. 201-215.
- VAN-DIJK, T. (1990): "La noticia como discurso: comprensión, estructura y producción de la información", Barcelona: Paidós Comunicación.
- VITEVITCH, M. S. & GOLDSTEIN, R. (2014): "Keywords in the mental lexicon", *Journal of Memory and Language*, 73, pp. 131-147.
- VAN RULER, B. & LANGE, R. DE (2003): "Barriers to communication management in the executive suite", *Public Relations Review*, 29, pp. 145-158.
- WENGER, D. H. & OWENS, L. C. (2012): "Help Wanted 2010: An Examination of New Media Skills Required by Top U.S. News Companies", *Journalism & Mass Communication Educator*, 67, 1. pp. 9-25.
- WICHMANN, A. (2000): "Intonation in text and discourse", Essex: Pearson Education.